



De publicación inmediata: 03/03/2023

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA HOCHUL ANUNCIA QUE LA DIVISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DEL DEPARTAMENTO DE ESTADO DE NUEVA YORK DEVOLVIÓ CASI \$2.4 MILLONES A LOS CONSUMIDORES DE NUEVA YORK EN 2022

La División de Protección al Consumidor ayudó a casi 20,000 neoyorquinos con quejas de consumidores en 2022

Para dar inicio a la Semana Nacional de Protección al Consumidor, la División de Protección al Consumidor comparte las cinco categorías principales de quejas de los consumidores recibidas en 2022 con consejos para proteger a los consumidores

Para dar inicio a la Semana Nacional de Protección al Consumidor, la gobernadora Kathy Hochul anunció hoy que la División de Protección al Consumidor (DCP, por sus siglas en inglés) del Departamento de Estado de Nueva York ayudó a 19,752 neoyorquinos con una variedad de asuntos de protección al consumidor en 2022, lo que resultó en la devolución de casi \$2.4 millones a los consumidores. La Semana Nacional de Protección al Consumidor se celebra durante toda la primera semana de marzo de cada año para ayudar a las personas a comprender sus derechos como consumidores y compartir los recursos disponibles para ayudarlos a protegerse. Este año, la Semana Nacional de Protección al Consumidor abarca del 5 al 11 de marzo, y la División de Protección al Consumidor comparte las cinco categorías principales de quejas de los consumidores recibidas en 2022 con consejos para educar, informar y proteger a los consumidores sobre estos temas.

"Mi administración ha trabajado diligentemente para devolver millones de dólares a los consumidores que empresas fraudulentas robaron de los bolsillos de los trabajadores neoyorquinos", **dijo la gobernadora Hochul**. "Con consejos y herramientas disponibles para mantenerse seguros en esta economía que cambia rápidamente, seguiremos protegiendo a los consumidores, asegurándonos de que los neoyorquinos estén informados sobre sus derechos y responsabilizando a las empresas deshonestas".

El secretario de Estado, Robert J. Rodríguez, comentó: "Durante el último año, nuestra División de Protección al Consumidor ha trabajado incansablemente para ayudar a miles de neoyorquinos a recuperar el dinero que tanto les costó ganar y que

perdieron frente a empresas sin escrúpulos. Continuaremos con este importante trabajo para ayudar a garantizar que los consumidores estén al tanto de sus derechos y tengan las herramientas que necesitan para protegerse a sí mismos y a sus familias del fraude".

Las cinco categorías principales de quejas de los consumidores que la DCP recibió en 2022 y consejos para proteger a los consumidores:

Pedidos/entregas: Quejas relacionadas con el pedido y la entrega de los productos comprados, como artículos faltantes, artículos recibidos incorrectos, entrega tardía o retrasada, o artículos que nunca se enviaron.

Por ejemplo, un consumidor del condado de Westchester hizo un pedido de muebles de dormitorio a un gran minorista de Brooklyn. En el momento de la venta, la fecha de envío estaba programada para el 3 de febrero, pero luego se postergó para el 3 de abril. Al enterarse de la nueva fecha, el consumidor se comunicó con la tienda de muebles para cancelar el pedido; sin embargo, le dijeron que incurriría en una tarifa de reposición del 15%. El consumidor presentó una queja ante la DCP, y la DCP pudo acordar un reembolso completo para el consumidor.

Consejos para los consumidores:

-Recuerde comprar siempre en sitios confiables cuando compre en línea. Compre en sitios que conozca y tenga cuidado al comprar en los sitios desconocidos o aquellos que muestran artículos de vendedores externos.

-Infórmese sobre la [Norma federal de pedidos de mercadería por correo, Internet o teléfono de 1975](#), que generalmente exige que las tiendas entreguen los productos pedidos por correo, teléfono o en línea dentro de un plazo de 30 días, a menos que se indique lo contrario en el momento de la compra. En caso de algún retraso, deben avisarle. Si la empresa no puede comunicarse con usted para obtener su consentimiento para el retraso, debe, sin que se le solicite, reembolsarle de inmediato todo el dinero que usted pagó por la mercadería no enviada.

-Tenga cuidado al comprar a través de las redes sociales. El comercio en las redes sociales está ganando terreno entre los compradores y, según los expertos, está creciendo tres veces más rápido que las economías de comercio electrónico más tradicionales. A medida que más consumidores navegan y compran directamente o a través de enlaces que se encuentran en las plataformas de redes sociales, les recomendamos a los consumidores que presten atención a los impostores de marca y a los minoristas falsos con reseñas de consumidores falsas. Investigue y verifique a los proveedores para evitar realizar pedidos en sitios de imitación de productos que nunca llegarán.

- Lleve un registro de sus paquetes. Revise la información de seguimiento de su paquete e informe sobre cualquier problema a la tienda y a la empresa de envío de inmediato.
- Los consumidores deben ser conscientes de que un mensaje de texto o correo electrónico no solicitado sobre un envío o una entrega desconocidos pueden ser una señal de una estafa de seguimiento y entrega de paquetes, y deben tener cuidado si reciben uno.

Reembolsos/política de la tienda: Quejas relacionadas con los reembolsos y las políticas de la tienda, incluidas las políticas de devolución, las tarifas de reabastecimiento y los reembolsos por productos dañados.

Por ejemplo, una consumidora del condado de Bronx compró utensilios de cocina a un vendedor directo. Recibió los utensilios de cocina cuatro días después y decidió que ya no pensaba que valía la pena el costo. La consumidora se comunicó con la empresa de utensilios de cocina y le dijeron que, de conformidad con el "Plazo de reconsideración", solo tenía tres días a partir de la fecha de compra para iniciar una devolución. Sin embargo, la consumidora señaló que el sitio web de la empresa anunciaba una política de devolución de diez días después de que el consumidor recibiera la mercadería. La consumidora devolvió todo a la empresa tres días después de recibirlo, pero la empresa se negó a emitir un reembolso. La DCP contactó a la empresa en nombre de la consumidora y arregló que la mujer recibiera un reembolso total de \$2,000.

Consejos para los consumidores:

- Conozca sus derechos. En el estado de Nueva York, las tiendas deben publicar claramente sus políticas de reembolso. Cuando no se publica una política de reembolso, los consumidores tienen 30 días a partir de la fecha de compra para recibir un reembolso completo o un crédito (a elección del consumidor). Debe proporcionar un recibo u otra confirmación que le haya dado el vendedor que demuestre que no han transcurrido 30 días a partir de la fecha de compra; la mercadería no debe haber sido usada ni debe estar dañada.
- Pregunte acerca de las políticas de reembolso. Antes de realizar una compra costosa, solicite a la tienda que le brinde información sobre cualquier condición o costo, como tarifas de reabastecimiento, relacionadas con la devolución de la mercadería.
- Guarde todos los recibos de compra para facilitar las devoluciones.

Mercadería/productos: Quejas relacionadas con mercadería o productos que no cumplieron con las expectativas de los consumidores.

Por ejemplo, un consumidor del condado de Nassau compró una cocina nueva en una tienda de electrodomésticos. Inmediatamente después de

la instalación, la cocina se apagaba de forma intermitente durante su uso. El consumidor se contactó con el minorista, quien le indicó que se comunicara con el fabricante. Después de numerosas llamadas telefónicas e intentos de resolver el problema con el fabricante, el consumidor contactó a la DCP. Después de comunicarse con el fabricante, la DCP pudo hacer arreglos para que el consumidor recibiera un reembolso total de \$7,303 y el retiro de la cocina.

Consejos para los consumidores:

- Compre en sitios de confianza para evitar fraudes. Tenga en cuenta que si un sitio web lo redirige a un sitio web externo para pedir la mercadería, el primer sitio web no es responsable de los pedidos que realice en el otro. Siempre lea las reseñas verificadas de los clientes antes de realizar un pedido en un sitio web nuevo.
- Siempre lea las especificaciones de los productos para estar seguro de lo que recibirá. Asegúrese de que lo que se muestra en la imagen sea el producto que espera recibir.
- Cuando compre productos para niños, verifique que sean apropiados para la edad para su seguridad (los fabricantes deben proporcionar esta información en el empaque). La Comisión de Seguridad de Productos del Consumidor (CPSC, por su sigla en inglés) de Estados Unidos actualiza periódicamente a los consumidores [sobre retiros de productos](#), una excelente herramienta para comprar de manera segura.
- Revise las políticas de devolución de la tienda y guarde los recibos para facilitar las devoluciones.

Mejoras en el hogar: Quejas relacionadas con mejoras en el hogar, servicios de reparación y contratistas.

Por ejemplo, un consumidor en el condado de Niagara contrató a una empresa de pintura de franquicia para reparar orificios en algunas paredes y volver a pintar el interior de su casa. El trabajo realizado estaba cubierto por la garantía, por lo que cuando parte de la cinta utilizada para emparchar los orificios comenzó a desprenderse, el consumidor trató de comunicarse con la empresa para que la repararan. Desafortunadamente, la empresa de franquicia ya había cerrado. El consumidor intentó comunicarse con la empresa matriz varias veces, pero no recibió respuesta. La DCP se comunicó con la empresa matriz en nombre del consumidor y pudo hacer arreglos para que el trabajo de reparación se completara bajo la garantía y sin costo alguno para el consumidor.

Consejos para los consumidores:

- Consiga al menos tres presupuestos de contratistas respetables y con garantía que incluyan una lista de los materiales, el precio y los servicios que se proporcionarán para el trabajo.

-Pida referencias del contratista y verifíquelas Busque al contratista a través de Better Business Bureau y otros sitios web y hable con proveedores locales y amigos para ver si tienen información que pueda ser útil. Si vive en la ciudad de Nueva York o en los condados de Westchester, Nassau, Suffolk, Orange, Putnam o Rockland, consulte con su oficina local de asuntos del consumidor. Si vive en otro condado, consulte con su municipio local para ver si otorgan licencias a los contratistas de mejoras para el hogar.

-Si el precio del contrato es superior a \$500, la ley del estado de Nueva York exige un contrato por escrito que incluya la información de contacto del contratista (incluido el número de teléfono), el precio, el cronograma de pagos, las fechas de inicio y finalización y una descripción completa del trabajo que se realizará.

-Negocie un cronograma de pago vinculado a la finalización de etapas específicas del trabajo. Nunca pague el precio total por adelantado y trate de limitar el monto de cualquier depósito realizado antes del inicio del trabajo.

-Asegúrese de recibir y guardar copias de todas las garantías, incluidas las de los materiales utilizados.

-Conozca sus derechos. Los consumidores tienen tres días para cancelar un contrato de mejoras para el hogar a partir de la fecha en que lo firman. Todas las cancelaciones se deben hacer por escrito.

Tarjetas de crédito: Denuncias relacionadas con errores en montos, facturación, beneficios de tarjetas y recargos ilegales.

Por ejemplo, una consumidora en el condado de Cayuga compró un viaje a través de su tarjeta de crédito de viaje, que incluía varios beneficios y servicios, como un seguro de cancelación del viaje. Cuatro días antes del viaje programado, el esposo de la consumidora sufrió una emergencia médica que calificó para la cancelación del viaje. La consumidora presentó un reclamo a la empresa de su tarjeta de crédito, envió la documentación de respaldo requerida y, luego, se comunicó con ellos repetidamente durante los siguientes cuatro meses para conocer las novedades. Un examinador de reclamaciones le prometió que le devolvería la llamada varias veces, pero nunca la recibió. Una vez que la consumidora presentó una queja ante la DCP, la DCP se comunicó con la empresa de la tarjeta de crédito y dispuso que la consumidora recibiera un reembolso completo por un total de más de \$15,000.

Consejos para los consumidores:

-Revise sus facturas atentamente. Examine todos los cargos y asegúrese de que sean por los servicios que solicitó y está recibiendo.

-Tenga en cuenta los cargos por renovaciones automáticas de contratos. En el estado de Nueva York, es ilegal seguir cobrando a

alguien por un servicio en línea sin ofrecerle una manera sencilla de cancelarlo.

-Lea siempre la letra pequeña. Asegúrese de revisar los términos y las condiciones del servicio y de comprender las disposiciones del contrato.

El senador Kevin Thomas afirmó: "Durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor, estoy orgulloso del trabajo que estamos haciendo para asegurarnos de que los consumidores de Nueva York permanezcan informados y seguros. Estoy agradecido por el liderazgo de la gobernadora Hochul y por el equipo del Departamento de Estado que devolvió la impresionante cantidad de \$2.4 millones a los consumidores en 2022".

La asambleísta Nily Rozic dijo: "Desde aumentos de precios y sobrepagos hasta fraude y robo de identidad, los consumidores de Nueva York corren constantemente el riesgo de ser estafados. Aquí en Nueva York estamos trabajando arduamente para luchar por los consumidores, y estoy agradecida de trabajar con la gobernadora Hochul para garantizar que los neoyorquinos tengan la protección y la asistencia que necesitan".

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) dirige varios eventos públicos durante la Semana Nacional de Protección al Consumidor que promueven la concientización sobre ese tema. Todos los eventos son gratuitos y se pueden encontrar [aquí](#).

Acerca de la División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York

La misión de la División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York es ayudar, proteger, educar y representar a los consumidores en una economía en constante cambio. La División de Protección al Consumidor trabaja con empeño para ayudar a las personas agraviadas en el mercado a través de sus esfuerzos de mediación de quejas, además de educar al público sobre las estafas del mercado y defender los intereses de los consumidores ante los organismos legislativos y reguladores.

La División de Protección al Consumidor del estado de Nueva York sirve para educar, ayudar y empoderar a los consumidores del estado. Los consumidores pueden presentar una queja ante la División de Protección al Consumidor en <https://dos.ny.gov/file-consumer-complaint>.

Para obtener más información sobre la protección al consumidor, llame a la línea de ayuda de la DCP al 800-697-1220, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. o visite www.dos.ny.gov/consumer-protection. Para obtener consejos regulares de protección al consumidor e información sobre retiros, siga a la DCP a través de Twitter en @NYSConsumer o en Facebook en www.facebook.com/nysconsumer. Para recibir alertas para el consumidor directamente en su correo electrónico o teléfono, regístrese [aquí](#).

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418